

تاریخ دریافت مقاله: ۸۹/۲/۷

تاریخ پذیرش نهایی: ۸۹/۶/۳

سارا صاحب‌الزمانی^۱، ایرج داداشی^۲

ارتباط دوسویه اصول مدیریت کیفیت با ارزش‌های صناعات اسلامی و نمود آن در نظر و عمل اصناف عصر صفوی

چکیده

تحلیل اصول و روش‌های مختلفی که امروزه در قالب نظام‌های مدیریت کیفیت در سراسر جهان شناخته شده‌اند و مورد استفاده قرار می‌گیرند، و ارزش‌ها و تعالیم معنوی هنروران و صنعتگران ایرانی در عصر صفوی، نسبت‌هایی را میان این دو برملا می‌سازد. به ویژه وقتی از این تحلیل‌ها چنین برمی‌آید که نخست، عامل اصلی پدید آمدن دوره‌های اوج و شکوفایی در تاریخ هنر و صنعت ایران، جایگاه قدسی صنعت نزد پیشه‌وران و هنرمندان سنتی و تغذیه معنوی آنها از سرچشمه‌های حکمی و عرفانی بوده است؛ و دوم، این تعالیم از هر دو بعد نظری و عملی، با مبانی امروزی مدیریت کیفیت هماهنگی انکارناپذیری دارد. از سویی، پرداختن به مقوله مدیریت کیفیت در صنایع دستی ایران به عنوان یکی از «صنایع کوچک و متوسط» بسیار ضروری است و ازین طریق می‌توان به یکی از عوامل اصلی ایجاد مزیت نسبی در عرصه رقابتی تجارت جهانی دست یافت. به طور خلاصه، چنین می‌نماید که: بازخوانی این مفاهیم و بهره‌برداری عملی از آموزه‌های اصیل ایرانی و اسلامی و ترکیب آنها با روش‌های امروزی مدیریت کیفیت، امری شدنی - و حتی می‌توان ادعا کرد ضروری- است. چه بسا همین امر، یعنی اهتمام به اجرای اصول کیفیت در کامل‌ترین شکل آن، سبب احیای مبانی اخلاقی و ارزش‌های فراموش‌شده در حوزه هنر و صنعت نیز خواهد شد.

کلیدواژه‌ها: مدیریت کیفیت، صنعت، صنایع کوچک و متوسط، صنایع دستی، اصناف، حرفه‌ها، آداب فتوت.

۱. کارشناس ارشد پژوهش هنر، دانشگاه هنر تهران، استان تهران، شهر تهران

Email: Sara.szamani@gmail.com

۲. مربی گروه فلسفه هنر، دانشگاه هنر تهران، شهر تهران (نویسنده مسئول)

E-mail: Dadashi@art.ac.ir

مقدمه

در جهان امروز، ضرورت وجود «مدیریت کیفیت» [۱] در تمامی زمینه‌های مرتبط با تولید و ارائه محصولات و خدمات، امری بدیهی است. کشورهای پیشرفته با تکوین و توسعه الگوهای کارآمد مدیریت کیفیت و اجرای آنها، توانسته‌اند بازارهای جهانی محصولات و خدمات را به تصرف خود درآورند. در این زمینه، وجود شکاف توسعه‌ای [۲] میان ایران و کشورهای توسعه‌یافته نیز امری واضح و انکارناشدنی است. این در حالی است که کشوری مانند کره جنوبی که هم‌زمان با ایران توسعه صنعتی‌اش را آغاز کرد و در ابتدا ایران را الگویی جدی و عمده برای خود به حساب می‌آورد- امروز در میان کشورهای توسعه‌یافته قرار گرفته است و برترین رتبه‌ها را از نظر رشد اقتصادی دارد.

از اصلی‌ترین عوامل رشد سریع کشورهای چگون کره جنوبی، اتخاذ اهداف و سیاست‌های حمایتی برای رشد و ارتقای «صنایع کوچک و متوسط» [۳] (SMEs) بوده است که امروزه نقش اساسی آنها در ایجاد اشتغال و ارزش افزوده و تسریع توسعه اقتصادی کشورهای در حال توسعه، امری اثبات شده است (اسکندری، ۱۳۸۳). البته لازم به ذکر نیست که صنایع کوچک و متوسط نیز همانند دیگر بخش‌ها، بدون پرداختن به امر کیفیت، هرگز توان عرض اندام را در صحنه رقابت جهانی نخواهند داشت.

تاریخ نشان می‌دهد که در گذشته (به عنوان مثال، در عصر صفوی)، هنر و صنعت ایران - و به طور خاص صنایع دستی- جایگاهی رفیع در عرصه جهانی داشته است و آثار هنرمندان و صنعتگران دارای کیفیت شاخصی بوده‌اند. از طرفی، سازوکار صنایع دستی و مسائل مربوط به سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی آن در قالب سازوکار صنایع کوچک و متوسط تحلیل‌شدنی است. بدین ترتیب، در شرایط کنونی، اهمیت و لزوم پرداختن به امر مدیریت کیفیت در این صنایع، با هدف احیای جایگاه گذشته و دستیابی به مزیت نسبی ارزنده از این طریق، آشکار به نظر می‌رسد. از سوی دیگر، اگر همان گونه که بسیاری از صاحب‌نظران معتقدند، بپذیریم که «کیفیت» پیش از طرح در قالب نظام‌های مدیریتی و اصول و روش‌های اجرایی، پدیده‌ای فرهنگی است، مسلم دانسته می‌شود که این پدیده ریشه در تمدن‌هایی بسیار غنی دارد و سابقه ظهور آن در عرصه عمل و اندیشه فراتر از تاریخ انقلاب صنعتی و توسعه اقتصادی غرب است.

از همین رو، در این مقاله پرسش‌هایی از این دست مطرح می‌شوند:

۱) مبانی و اصولی که امروزه در قالب علم مدیریت کیفیت در سراسر جهان شناخته شده‌اند و مورد استفاده قرار می‌گیرند، چه نسبتی با نظر و عمل در عرصه هنر و صنعت گذشته ایران برقرار می‌کنند؟

۲) چنانچه از اصلی‌ترین دلایل پدید آمدن دوره‌های اوج و شکوفایی در تاریخ هنر و صنعت ایران، جایگاه قدسی صنعت نزد پیشه‌وران و هنروران سنتی و بهره‌مندی آنها از سرچشمه‌های حکمی و عرفانی بوده است، این معنویات در عمل چگونه تجلی می‌یافتند و برای عصر حاضر چه دستاوردهای کاربردی‌ای دارند؟

۳) چرا با وجود اینکه از دوران باستان، هنر و صنعت شرق همواره با معنویات و آیین‌های جوانمردی پیوندی عمیق داشته و در مرتبه اعمال عبادی قرار می‌گرفته و منجر به خلق شاهکارهای جاویدان می‌شده است، امروزه تمامی مبانی نظری و روش‌هایی که به عنوان «نظام‌های مدیریت کیفیت» شناخته می‌شوند، از غرب آغاز می‌شود؟

این پژوهش که از نوع بنیادی است، از نظر ماهیت میان‌رشته‌ای به شمار می‌آید و از نظر روش‌شناسی تحلیلی - توصیفی محسوب می‌گردد، در این نوشتار، پس از مرور مبانی کیفیت، به بررسی ارتباط آنها با مبانی سنتی حاکم بر هنر و صنعت پرداخته می‌شود.

کیفیت و صنعت جدید

جامعه مدرن بشری، به‌ویژه پس از وقوع انقلاب صنعتی در غرب، در عین حال که با رشد سریع فناوری و پیشرفت روزافزون در زمینه تولید و فرآوری هرگونه محصول و خدمت مواجه شده، شاهد پیامدهای منفی بسیاری نیز بوده است. «رنه گنون» در کتاب مشهور خود، «سیطره کمیت و نشانه‌های آخرالزمان» که در سال ۱۹۴۵ نگاشته شده است، به این مطلب می‌پردازد و اشاره می‌کند که تسلط نگاه کمی به‌جای کیفی، سبب شد بین «هنر» و «صنعت» جدایی افتد و روح حقیقی پیشه تا حدی از صنعت جدید فاصله یابد - که می‌توان گفت امروزه این دو عکس یکدیگرند (گنون، ۱۳۶۱). با اینکه شاید در حرکت پرشتاب تجارت امروز، هرگز فرصتی برای پرداختن به دغدغه از دست رفتن اخلاق و ارزش‌های حاکم بر حوزه هنر و صنعت نبوده و تنها انگیزه معنادار در این حرکت، حداکثر کردن سود و بقا در بازار بوده است، بعد از جنگ جهانی دوم، به تدریج لزوم احیای تفکر کیفی در امر تولید محصولات و خدمات در غرب قوت گرفت و نظام‌های فکری بسیاری با هدف بهبود کیفیت شکل گرفتند و توسعه یافتند، تا جایی که، همان گونه که پیش‌تر هم اشاره شد، در زمان حاضر، «کیفیت» از حیاتی‌ترین نکات مورد توجه هر نهاد کسب‌وکار در کشورهای پیشرفته جهان است و همواره مدیران با استفاده از جدیدترین و کامل‌ترین روش‌هایی که در زمینه مدیریت کیفیت تدوین می‌گردد، در صدد بهبود کیفیت محصولات و خدمات خود و حفظ و ارتقای جایگاه‌شان در محیط به‌شدت رقابتی کسب‌وکار امروز هستند.

تعریف مدیریت کیفیت

مدیریت کیفیت اجرای فرایند بهبود مستمر کیفیت به منظور ایجاد رضایت مشتری با استفاده از الگوهای مناسب با نوع صنعت و متکی بر کارگروه‌هایی است که برای دستیابی به اهداف استراتژیک سازمان‌ها از طریق ارتقای مستمر فرایندها، تحت رهبری مدیریت ارشد سازمان‌ها قرار می‌گیرند. امروزه در جامع‌ترین و خلاصه‌ترین تعریف، کیفیت شامل سه عنصر اساسی بدین شرح است:

- ۱) تمرکز سازمان بر درک و جوابگویی به نیازهای مشتری؛
- ۲) بهبود مستمر (دائمی) همه محصولات و خدمات و فرایندها به صورت نظام‌مند؛ و
- ۳) مشارکت فراگیر همه اعضای سازمان (Borner, 2009).

تحول در مبانی و روش‌ها

با توجه به دیدگاه «انجمن کیفیت امریکا» [۴]، جنبش کیفیت از سازوکار گیلد [۵] های اروپایی اواخر سده سیزدهم میلادی ریشه گرفته است. گیلدها (معادل «اصناف» در سرزمین‌های اسلامی)، سازمان‌هایی بودند که در آن پیشه‌وران مسئولیت این را که محصول تولیدی‌شان مطابق آموزش‌ها و استانداردهای معمول روز باشد بر عهده می‌گرفتند و به آن بها می‌دادند (Borner, 2009). ولی همان گونه که اشاره شد، به نظر می‌رسد که این چارچوب فکری پس از انقلاب صنعتی در قرن

۱۹ میلادی دیگر جوابگویی لازم را نداشت و یا مورد غفلت قرار می‌گرفت. نخستین روش‌های رسمی مدیریت کیفیت که پس از جنگ جهانی دوم در امریکا تدوین شد، بیشتر آزمایش و بازرسی محصولات را دربرمی‌گرفت و معنای آن به «کنترل کیفیت» نزدیک‌تر بود تا مدیریت کیفیت. اندیشه‌های جدید کیفیتی، زمانی شکل گرفتند که در دهه ۱۹۷۰ کشور ژاپن با استفاده از الگوهایی مانند «دمینگ» [۶] در صنایعی چون خودروسازی و صنایع الکترونیک به دستاوردهای شگرفی در زمینه افزایش کیفیت رسید. کشورهای اروپایی و امریکا نیز برای عقب نماندن از چرخه رقابت، از آن پس الگوهایی مانند الگوی مدیریت کیفیت جامع [۷]، سری استانداردهای ISO، شش سیگما، تولید ناب، «مدل تعالی سازمانی» (EFQM) و الگوهای بسیار دیگری را شکل دادند و در صنایع‌شان به اجرا درآوردند (Borrer, 2009).

با وجود تفاوت‌های ساختاری و کاربردی الگوهای مختلف مدیریت کیفیت، می‌توان مجموعه‌ای از اصول و ارزش‌های مشترک را در تمام آنها تشخیص داد، که از آن جمله‌اند:

۱. مشتری‌مداری؛
۲. اهمیت نقش رهبری؛
۳. مشارکت همه کارکنان؛
۴. ارتباط دوسویه عرضه‌کنندگان و «ذی‌نفعان» [۸]؛
۵. پیوسته و نامتناهی بودن فرایند بهبود کیفیت؛
۶. لزوم مشخص بودن روند و راهبردهای عملکردی؛ و
۷. تفکر نظام‌مند و فرایندی (به عنوان مثال، توجه به مواد اولیه به عنوان بخشی از کل نظام) (Borrer, 2009).

در این مقاله مجالی برای پرداختن به تک‌تک این الگوها و معرفی مراحل اجرایی آنها نیست؛ بلکه نکته مورد تاکید در این پژوهش، چگونگی تحول الگوهای مختلف مدیریت کیفیت از دوره پس از جنگ جهانی دوم تا به امروز و حرکت آنها در مسیری است که در آن هرچه بیشتر از اهمیت عناصر کمی و کنترلی کاسته شده و در عوض اهمیت و لزوم بسترسازی فرهنگی کیفیت فزونی گرفته است. هرچند در آغاز، اصلی‌ترین انگیزه پدید آمدن چنین روش‌هایی، به حداکثر رساندن سود و منافع صرفاً مادی بوده؛ ولی با گذشت زمان و افزایش تجربه سازمان‌ها به اثبات رسید که تنها راه بقا و ارتقا در دنیای کسب‌وکار، به‌ویژه در فضای رقابتی، گذار از «خودبینی» و اهمیت دادن به «دیگری»، یا به تعبیر علمی همان «مشتری‌گرایی» [۹] است. به نظر می‌رسد آنچه که امروزه در مدل‌های مدیریت کیفیت مورد توجه قرار می‌گیرد، به ارزش‌ها و اخلاقیاتی که در گذشته صاحبان صنایع به دلیل انگیزه‌های معنوی به آنها پایبند بودند، بسیار نزدیک شده است (در بخش‌های بعد اشاره می‌گردد که چگونه اعتقاد و پایبندی به همین اصول سبب می‌شد که جایگاه فرد صنعتگر تا حد یک سالک معنوی و جوانمرد عارف به اسرار ارتقا یابد)؛ ضمن اینکه این روش‌ها، با نیازهای صنعت در عصر حاضر نیز همخوانی دارند.

کیفیت و صناعت قدیم

در این بخش، با این فرض که شکوه و عظمت هنر و صنعت ایران در دوره‌های مشخصی از تاریخ، بدون پایبندی به اصولی که امروزه با عناوینی چون «مدیریت کیفیت» شناخته می‌شوند امکان‌پذیر نبوده است، به شناسایی مصادیق و جلوه‌های بروز این پایبندی در مبانی نظری و جریان‌های

حاکم بر هنر و صنعت گذشته ایران پرداخته می‌شود. اما به منظور شناخت این ارتباط، ابتدا لازم است مفهوم و جایگاه آنچه که امروزه «صنعت» یا «هنر» شناخته می‌شود، در نزد قدما تبیین گردد، چرا که در نظر فیلسوفان و حکیمان دوره‌های قبل - چه در غرب و چه شرق- هر دوی این مفاهیم زیرمجموعه مفهومی کلی‌تر و والاتر بوده‌اند و برای هر پژوهشی که دغدغه تحلیل وضعیت امروز صنایع دستی و محصولات هنری و یا جامع‌تر از آن (وضعیت صنایع کوچک و متوسط را، چه هنری و چه کاربردی) دارد، شناخت ارتباط دو حوزه «هنر» و «صنعت» و جایگاه آنها در گذشته ضروری می‌نماید.

صناعت و حکمت اسلامی

در عرفان و حکمت اسلامی، صنعت به معنای عام آن دلالت بر مطلق حرفه و کار دارد و معادل «پیشه» در فارسی دری است. البته نه صنعت به معنای امروزی آن، بلکه مفهومی فراتر، که هر گونه فعالیت بشری را به منظور بهبود زندگی فردی و اجتماعی در برمی‌گیرد و قطعاً با شناخت و آگاهی همراه است و اساساً هم‌سنگ با علم دانسته می‌شود. همان گونه که اشاره شد، در گذشته تمایزی بین «هنر» و «صنعت» به معنای امروزی‌شان وجود نداشت بلکه مفهومی چون «صناعت» وجود داشت که هر دوی این مفاهیم را با تعریفی فراتر از آنچه که امروزه به هر یک از این واژگان تخصیص می‌یابد، در بر می‌گرفت. به طور خلاصه، «صناعت در حکمت اسلامی، نحوه‌ای از معرفت و دانایی است که منجر به گونه‌ای از عمل می‌شود. همچنین تمامی علوم و صنایع و معارف هدف واحدی دارند و آن واصل شدن به سوی حق تعالی است» [۱۰].

مفهوم «تخنه» ریشه در تعریف آن در فلسفه یونان باستان دارد و واژه تخنه خود برگرفته از ریشه «تکش» در زبان هندو-اروپایی نخستین است (داداشی، ۱۳۸۸). تخنه به معنای مهارت، توانایی، حرفه، پیشه و صنعتی که با دست و ابزار صورت می‌گرفت، دارای نزدیکی مفهومی با کاربرد «هنر» در نزد قدمای ایرانی است. کلمه «هنر» در زبان‌های کهن هندی یا سنسکریت و در نوشته‌های اوستایی معنی «نیک‌مردی» داشته و دربر دارنده مفاهیمی چون فضیلت و جوانمردی و آگاهی بوده است. به طور کلی، «هنر» و «فن» و «معرفت» سه ضلع مثلثی هستند که در آن برترین تجلیات روح و اندیشه انسان ایرانی دیده می‌شود (بنی‌اردلان، ۱۳۸۹). واژه دیگری از این خانواده، واژه «تخنه‌تون» به معنای استادکار و آدم خلاق و مبتکر است - همانند تولیدکننده یا بافنده پارچه، سازنده ساختمان، استاد نجار و جز اینها (داداشی، ۱۳۸۸). اساساً در غرب نیز تا قبل از دوره جدید، این تمایز معنایی بین دو حوزه یادشده وجود نداشت (پازوکی، ۱۳۸۴) و در زبان انگلیسی میانه پیش از قرن هفدهم میلادی، تفاوتی بین دو واژه «کارگر با مهارت» [۱۱] و «هنرمند» وجود ندارد. در ایران نیز کاربست هنر به مدت چندین سده از اصطلاح «صنایع دستی» جدا نبود و کاربرد آنها از تحلیل چهار واژه مصطلح در فارسی (صنعت، فن، پیشه و هنر - و پیگیری کاربرد آنها) پیداست؛ و تا قرن سیزدهم هجری قمری این واژه‌ها به جای هم به کار می‌رفته‌اند (فلور، ۱۳۸۱).

نکته مهم دیگر در باب صناعت، اهمیت و ضرورت وجود آن از منظر ادیان، و همچنین حکما و فیلسوفان جهان در طول تاریخ و جایگاه قدسی و والای آن است. ارسطو و افلاطون هر دو معتقدند که هدف و غایت سلوک و رفتار هرکسی «خوش‌بختی» است و خوش‌بختی یعنی «خوب زیستن در نتیجه خوب کار کردن» (توماس، ۱۳۶۲). در اسلام، ارزش کار تا مقام عبادت بالا رفته است و

از تکالیف واجب بر هر مسلمان و از جمله حقوق او که دولت موظف به ادای آن است، برشمرده می‌شود. پیامبر اسلام بر اهمیت و جایگاه والای کار تأکید زیادی داشتند، و از جمله در حدیثی مشخصاً چنین فرمودند: «خداوند مؤمن پیشه‌ور را دوست می‌دارد». فقها و حکمای اسلامی نیز نه تنها داشتن کسب در دنیا را بر مردم واجب می‌شمردند بلکه خود نیز اغلب به حرفه و پیشه‌ای مشغول بودند (الشیخلی، ۱۳۶۲).

به اختصار می‌توان گفت که در نظر حکما، صناعت (با مفهومی که بیان شد) نخست امری قدسی است، دوم اینکه ضروری است، و سوم زاییده حکمت است. به منظور جمع‌بندی این نکات، تنها به گوشه‌ای از دیدگاه‌های یکی از بزرگان فلسفه و حکمت اسلامی اشاره می‌شود: «میرفندرسکی»، حکیم و عارف قرن ۱۰ و ۱۱ هجری قمری و بنیان‌گذار مکتب فلسفی اصفهان به همراه میرداماد و شیخ بهایی، در مشهورترین اثر خود به نام «رساله صناعیه»، با طرح مباحثی چون تعریف، جایگاه، ضرورت و سلسله‌مراتب صناعات، در صدد ترغیب کار و تجدید صناعات و احیای اصناف صنعتگر در عصر صفوی بوده است. برخی از نکاتی که از تفسیر این رساله برمی‌آیند، به اختصار بدین شرح‌اند:

۱. «هر کس در سلسله‌ای از صنایع نباشد، در دایره وجود معطل باشد» (میرفندرسکی، ۱۳۱۷، ۱۶۴).

۲. صنایع و هنرها از جهات مختلف نظری و عملی، یا متکی بر تصوف و حکمت اسلامی‌اند و یا مرتبط با آن.

۳. میان علم و صنعت و هنر جدایی نیست.

۴. صنایع نزد اهل تصوف و حکمت، پیشه‌ای است برای اشتغال که مورد استفاده عموم قرار دارد و در عین حال راه سلوک معنوی نیز به‌شمار می‌آید.

۵. صنعتگران و اصناف طبقه اصلی جامعه را تشکیل می‌دهند (پازوکی، ۱۳۸۸).

سرانجام اینکه اهمیت زندگی اجتماعی، خدمت به خلق و انجام سیر و سلوک معنوی از طریق اشتغال به حرفه‌ها و صناعات مختلف، در متونی چون «فتوت‌نامه» و یا متون مشابه نیز که هدف از نگارش آنها تربیت هنرمندان و صنعتگران بوده، تجلی یافته است. در ادامه مطلب به این متون بیشتر پرداخته می‌شود.

اصناف و حلقه‌های فتوت

امروزه «اصناف» از مهم‌ترین شکل‌های بخش خصوصی‌اند، که به‌وسیله تولیدکنندگان کالا و ارائه‌دهندگان خدمات در نواحی مختلف جهان ایجاد شده است و در برخی از این نواحی - و از جمله در ایران - سابقه‌ای بیش از دو هزار سال دارد. اصناف در روند تاریخی طولانی‌شان تحولاتی را پشت سر گذاشته و در عین حال در ادوار و نواحی مختلف جهان کارکردهای متفاوتی داشته‌اند.

گروهی از صاحب‌نظران تاریخ اجتماعی، و از جمله کارل مارکس و ماکس وبر، حضور اصناف خودگردان را در سده‌های میانه اروپا، زمینه‌ساز رشد و تأسیس جامعه مدنی، مردم‌سالاری و توسعه صنعتی می‌دانند. در ایران هرچند اصناف با تشکیلات کاملاً مستقل به شکل غربی آن هیچ‌گاه پدید نیامدند؛ ولی نقش و کارکردشان، چه در گذشته و چه امروز، بسیار مهم بوده است (اشرف، ۱۳۷۴). در دوره فعلی اصناف تحت پوشش وزارت بازرگانی قرار دارند و در غیاب اتحادیه‌های قدرتمند کارگری و کارفرمایی، از عمده‌ترین تشکیلات بخش خصوصی به شمار

می‌روند (باستانی و محمدی، ۱۳۸۵).

پرداختن به موضوع اصناف در این پژوهش از این رو اهمیت دارد که از یکسو در عصر حاضر «حوزه عمده فعالیت اصناف در کشور - اعم از حوزه خدماتی و حوزه کالایی - در چارچوب کسب‌وکارهای کوچک و متوسط (SMEs) قرار می‌گیرد» (باستانی و محمدی، ۱۳۸۵، ۵۰)؛ و موضوعات مربوط به صنایع دستی کشور و از جمله مدیریت کیفیت را نیز می‌توان در چارچوب صنایع کوچک و متوسط و با استفاده از الگوهای مربوط به آن تحلیل کرد. از سوی دیگر، تمامی آنچه که در مورد صناعت و جایگاه آن در حکمت و فلسفه اسلامی گفته شد، در سازوکار تاریخی اصناف اسلامی تجلی عملی یافت و همچنین در گذشته «فعالیت هنروران و پیشه‌وران در ایران، به‌طور سنتی، ارتباط تنگاتنگ با اصناف و کارخانه‌ها داشت. هنروران و پیشه‌وران، خواه در استخدام کارخانه‌ها و اصناف شاهی و خواه در بازارهای محلی، به‌هرحال در چارچوب این نظام بار می‌آمدند و کار می‌کردند» (فلور، ۱۳۸۱).

از طرفی هم نمی‌توان به بررسی تأثیر آموزه‌های حکمت اسلامی در فعالیت اصناف، بدون اشاره به «فتوت» و آیین‌های جوانمردی، پرداخت. چه بسا محققان فراوانی اصولاً خاستگاه پیدایش اصناف اسلامی و حیات صنفی آنها را همانا پدیده فتوت - به عنوان شاخه‌ای از تصوف اسلامی - می‌دانند. در نسخ به جا مانده از «فتوت‌نامه»ها تأثیر طریقت عرفانی و باطنی مشخصاً در آیین‌ها و آداب پیشه‌وران و صاحبان صنایع، در قالب آیین فتوت و جوانمردی ملاحظه می‌شود. خلاصه اینکه «با وجود مقاله‌ها و پژوهش‌های سالیان اخیر، امروز سخن از ارتباط وثیق بین اصحاب فتوت و گروه‌های اصناف و پیشه‌وران و هنروران با حلقه‌های صوفیه و تأثیرپذیری عمیق آنان از تعالیم باطنی شیعی، اشاره به امری بدیهی است» (داداشی، ۱۳۸۲). اساساً از نیمه سده هفتم هجری به بعد، تشکیلات رسمی عیاران و جوانمردان، به جای بُعد سیاسی به بعد اخلاقی - اجتماعی فتوت توجه کرد و در نتیجه، اکثریت جوانمردان را هنرمندان و صنعتگران و پیشه‌وران بخش صنعت تشکیل می‌دادند [۱۲]. دیگر اینکه به عقیده صاحب‌نظران، فتوت‌نامه‌هایی که تا کنون به دست آمده‌اند، از جمله فتوت‌نامه «آهنگران» و فتوت‌نامه «چیت‌سازان»، مهم‌ترین منبع برای کشف رابطه میان هنر و صنعت اسلامی با بنیان‌های حکمی و عرفانی است (بلخاری، ۱۳۸۸، ۱۷۸).

نقطه عطف تاریخی، اصول، روابط و سازوکار اصناف

جامعه اسلامی در خلال قرن دوم هجری به گونه‌ای متحول شد که در آن بازرگانی به یکی از مهم‌ترین ارکان زندگی اقتصادی بدل گردید و مقام نخست را در تجارت جهانی به دست آورد. رشد بازرگانی و پیشرفت نظام گردش مالی موجب ایجاد نوعی نظم و ترتیب حرفه‌ای گردید که از جمله آشکارترین مظاهر آن ایجاد بازارهای تخصصی، یعنی گرد آمدن هر گروه از پیشه‌ها در بخش‌های مشخص، همکاری بین صنعتگران و بازرگانان و طبقه حاکم و در نهایت شکل‌گیری اصناف و ساختار و روابط درونی و بیرونی آنها بود (الشیخلی، ۱۳۶۲).

در عصر صفوی، با برقراری تدریجی آرامش و امنیت در کشور، فعالیت اصناف اسلامی ایران وارد مرحله تازه‌ای از حیات چندصدساله خود شد. رونق اقتصادی کشور، رشد شهرنشینی و توسعه روابط ایران و اروپا، بر شمار اصناف و دامنه فعالیت آنها افزود. انجمن‌های صنفی زیر نظر دستگاه‌های حکومتی فعالیت می‌کردند و به‌رغم حضور محدود اصناف در ابتدای حکومت

صفوی، به دنبال بروز شرایط و تحولات شدید، آنها توانستند حضور فعالانه‌تری در ابعاد مختلف اقتصادی و سیاسی و اجتماعی بیابند، تا جایی که دوره شاه عباس اول را می‌توان دوره ترقی و اعتلای کار اصناف دانست. او با تحکیم قدرت سیاسی و ایجاد حکومت مقتدر مرکزی، قدرت تجاری و فعالیت اقتصادی شهرها و روستاهای ایران را دوبرابر کرد. به عنوان مثال، بیشترین آثار دستی صنعتگران متعلق به همین دوره است. به علاوه، صنعت نساجی ایران نیز در آن زمان در اوج شکوه قرار داشت، به طوری که گفته می‌شود «بازار اصفهان حدود ۲۵ هزار کارگر بافنده داشت و رئیس صنف نساجان از قدرتمندترین افراد جامعه محسوب می‌شد» (سیوری، ۱۳۷۲، ۱۳۸).

نکته درخور توجه دیگر این است که در عهد صفوی فتوت در میان عامه مردم رواج بسیار یافت، چنان‌که ادبیات مکتوب اهل فتوت (غالباً همان فتوت‌نامه‌ها)، و به‌ویژه رساله‌های مربوط به اصناف و پیشه‌وران، بیشتر در دوران صفویه یا پس از آن تحریر شده‌اند (افشاری و مدائنی، ۱۳۸۱، مقدمه، ۴۳).

دوره صفویه در عین حال که از ادوار درخشان تاریخ ایران در زمینه فرهنگ و هنر و صنعت و اندیشه است، اما در اواسط این دوره، وضعیت فکری و معنوی و مدنی ایران دچار بحران شد و چنان آثار سوئی برجای ماند که عواقب وخیم آن تا به امروز گریبان‌گیر این جامعه است. مسائل جدی طرح‌شده در آثار متفکران این دوره، از جمله میرفندرسکی (که در بخش قبل به رساله صنایع او و اهمیت آن در بحث صناعت اشاره شد) ناشی از شناسایی همین بحران است (پازوکی، ۱۳۸۸) و به همین خاطر حرکت در مسیر رسیدن به وضعیت مطلوب هنر و صنعت امروز، بدون تأمل و تعمق در این دوره میسر نیست.

اما همان‌گونه که اشاره شد، ارتباط تنگاتنگی میان اصناف و انجمن‌های عیاران و فتیان وجود دارد. آداب و آیین فتوت در ایران پیش از ایلام به عنوان آیین «رادی» شناخته می‌شد و در میان اعراب جاهلیت نیز فتوت و ادب فتوت همواره جاری بود. البته برخی از مورخان و صاحب‌نظران معتقدند که شکل‌گیری رسمی و حکومتی فتوت در روزگار خلفای عباسی آغاز شد؛ و سپس میان طبقات ملل اسلامی قرون وسطی، در مجامع صنعتگران و پیشه‌وران منتشر گردید. «تیشنر»، خاورشناس آلمانی، معتقد است که فتوت به تدریج از میان محافل عالی رو به زوال نهاد و در محیط طبقه متوسط، در مجامع پیشه‌وران و صنعتگران (اصناف) شکوفایی تازه یافت (الشیخی، ۱۳۶۲). یکی از نکات بارز در فرهنگ فتیان، ارزش دادن به کار، مفید بودن برای جامعه و دارا بودن حرفه و صناعت نزد جوانمردان بوده است. در زمان اوج شیوع فتوت در ایران، هریک از اصناف برای حرفه خود سلسله‌ای قدسی متصور بود و اعتقاد داشت که واضع و پایه‌گذار هر حرفه یکی از پیامبران یا امامان و اولیا بوده است؛ و هر صنفی مرامنامه خاص خود را داشت که در آن آیین فتوت هر پیشه به تفصیل بیان شده بود. در این زمان لازمه ورود به هر سلسله فتوت، اشتغال به حرفه معین بود. هر یک از اصناف فتوت دارای تشکیلات منظم و سلسله‌مراتب و روابط مشخصی بودند و برای پیوستن به اصناف، همانند پیوستن به انجمن‌های فتوت، می‌بایست مراحل مشخصی طی می‌شد و آیین‌های خاصی نیز انجام می‌گرفت. سلسله‌مراتب اصناف فتوت معمولاً چنین بود: شیخ (پیر، کلو یا رئیس)، نقیب، استاد، صنعتگر، کارآموز یا شاگرد [۱۳].

از آنجا که در این پژوهش شناخت جریان‌های نظری و عملی حاکم بر اصناف از جنبه میزان و نحوه تجلی پایبندی به اصول مدیریت کیفیت مد نظر است. در ادامه، با این رویکرد به سازوکار

اصناف و عوامل مؤثر بر آنها، چه اعتقادی و حکمی- فلسفی و چه حکومتی، اشاره می‌شود. همچنین همان‌گونه که ذکر شد، عصر صفوی مشخصاً از جنبه نقش حاکمیت در اشاعه و حفظ فرهنگ کیفیت، دارای جایگاه ویژه‌ای است. به همین خاطر سعی شده است که تا حد ممکن و تا جایی که منابع در دسترس بوده است، اشارات مذکور بدین دوره متمایل باشد. در جدول‌های ۱ و ۲ تصویری خلاصه از نقش‌های اجتماعی موجود در سلسله‌مراتب اصناف و ساختار داخلی و خارجی و روابط حاکم بر آنها ارائه می‌گردد.

جدول ۱. سلسله‌مراتب، روابط و ساختار بیرونی اصناف [۱۴]

| عنوان | شرایط | وظایف: همکاری در |
|------------|--|---|
| محتسب | (انتخاب از سوی دولت) دستیار: «عریف» | <ul style="list-style-type: none"> • بررسی و تثبیت نرخ‌های پیشنهادی کتخدایان • اعلام فهرست قیمت‌ها • صحت‌سنجی اوزان خرده‌فروشان • مجازات خاطیان |
| کلانتر | (انتخاب از سوی دولت) | <ul style="list-style-type: none"> • سرپرستی کتخدایان و گرفتن فرمان یا خلعت برای آنها • منشی بازار • نظارت بر تثبیت مالیات صنفی و کنترل تعهدنامه‌های اصناف |
| نقیب | علم و شناخت کافی از حرفه، عادل بودن | <ul style="list-style-type: none"> • تعیین «بنیچه» اصناف (میزان مالیات وضع‌شده برای هر صنف) • تشکیل جلسات هماهنگی کتخدایان برای تعیین نرخ‌ها • (در گذشته) بستن «شد» (کمربند) که از رسوم ضروری برای پیوستن به جرگه افراد هر حرفه پس از کسب مهارت‌های لازم بوده است و در واقع همان اعطای امتیاز کار یا «اجازه کسب» امروزی است. |
| رئیس بازار | درستی در عمل و تجارت، تقوا، اشتهار و خوشنامی، نفوذ سیاسی | <ul style="list-style-type: none"> • سرپرستی تمام کتخدایان اصناف • واسط و رابط بین دولت و اصناف • حل اختلافات |
| کتخدا | شرط سنی (انتخاب از بین مسن‌ترین افراد صنف) | <ul style="list-style-type: none"> • جلوگیری از بروز تقلب و خطاهای شرعی • تنظیم قیمت‌ها و میزان تولید هر صنف • مجازات خطاکاران |

جدول ۲. سلسله مراتب، روابط و ساختار درونی اصناف

| مرتبۀ | توضیحات |
|--------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> یکی از افراد صنف که فضل و علم و تجربه و مهارت فراوانش، او را از دیگران متمایز می‌کرد اعتقاد و آگاهی به مسائل دین انتخاب از سوی استادان عضو هر صنف، با نظارت و دخالت محتسب همکاری با محتسب برای تعیین نرخ‌ها در ساختار اداری پس از کتخدا قرار می‌گیرد |
| استاد | <ul style="list-style-type: none"> آموزش گروهی از «صنعتگران» اعطای «عهد» به صنعتگران پس از تکمیل فرایند آموزش مجازات صنعتگر در صورت ساختن محصول بد و نادرست پذیرش مسئولیت خطای صنعتگر |
| صنعتگر | <ul style="list-style-type: none"> فرمان‌بری کامل و اطاعت محض و بی‌چون‌وچرا از استاد صنعتگر پس از طی دوره آموزش، خود استادی مستقل می‌گردید و اگر از عهده آزمایش‌های فنی برمی‌آمد، مجاز به تأسیس دکان می‌شد |
| مبتدی | <ul style="list-style-type: none"> سرآغاز ورود به هر نوع صنعت معمولاً از دوران کودکی و نوجوانی آغاز می‌شد. دوره شاگردی و صنعتگری ۱۲ تا ۱۵ سال طول می‌کشید |

منبع: روحانی، ۱۳۶۶

تجلی نظری فرهنگ کیفیت در حکمت اسلامی و فتوت‌نامه‌های اصناف

با توجه به مطالب بیان‌شده، چنین به نظر می‌رسد که ارتباطی بدین شکل بین سه حوزه «حکمت و فلسفه، فتوت، و صنعت» در ایران، دست‌کم تا اواخر دوره صفوی، وجود داشته است:

حکمت و فلسفه اسلامی ← آیین‌های فتوت و جوانمردی



تا جایی که به مقوله کیفیت مربوط می‌شود، می‌توان گفت که با وجود مفهوم و جایگاه صنعت در نزد حکمت اسلامی و فتوت اصنافی، بدهی است که کوشش در مسیر کمال و بالندگی هر صنعت و دستیابی به تولید محصول بی‌عیب و نقص، از آرمان‌های اساسی صنعتگران و راهبرانی بوده است که متأثر از این تعالیم معنوی فعالیت می‌کرده‌اند. آشکارترین ارتباط این که پایبندی به اخلاق و به‌ویژه اخلاق کاری، از زیربناهای شکل‌گیری و رشد فرهنگ کیفیت است، و اساس تدوین فتوت‌نامه‌ها نیز تعلیم میانی اخلاقی است.

در ادامه به گوشه‌ای از شواهد و مصادیق موجود در متون حکمی و فتوت‌نامه‌ها که مستقیماً

با فلسفه مدیریت کیفیت مرتبط است، به ویژه بر مبنای تفکر تعالی سازمانی یا همان مدل EFQM، اشاره می‌شود.

لزوم تلاش در حفظ و ارتقای کیفیت محصول و اعتقاد به اینکه فرایند مذکور نامتناهی است: این موضوع از زیربنایی ترین اصول صنعت در حکمت اسلامی است، زیرا همان گونه که اشاره شد، از این دیدگاه، فلسفه وجودی صنعت اساساً، حرکت در مسیر کمال است. «شیخ نجم‌الدین رازی» در «مرصادالعباد» در فصل هشتم از باب پنجم که به «صاحبان حرف و اهل صنایع» اختصاص یافته است، می‌گوید «حضرت خداوندی از کمال حکمت و غایت قدرت هر شخصی را به خدمتی و حرفتی نصب کرده است... و چون اهل هر حکمت و صنعت که بدان خدمت قیام کند، آنچه کند بر وفق فرمان خدا کند... شفقت و دیانت و امانت به جای آرد و در کل احوال بر جاده شریعت ثابت قدم باشد و کسب خویش را از مال حرام محفوظ دارد چنان‌که زیادت نستاند و کم ندهد، هرگز در حرفت و صنعت خویش کار معیوب و روی کشیده نکند و انصاف نگه دارد...» (رازی، ۱۲۸۰، ۵۳۹). همچنین تأکید بسیار زیادی که در تعالیم مذکور بر لزوم مهارت صنعتگر تلاش برای افزایش آن شده است، خود نشان از اهمیت کیفیت دارد، چرا که میزان مهارت صنعتگر متضمن میزان کیفیت محصول نهایی است. به عنوان مثال، از دیدگاه اخوان‌الصفای میزان مهارت در هر صنعتی ملاک درجه نزدیکی به خداوند است، زیرا او خود «صانع حکیم اول» است. آنها در این بخش از گفته‌های خود به سخن پیامبر اکرم (ص) استناد می‌کنند که «خداوند تعالی، صنعتگر ماهر در صنعتش را دوست دارد» (بلخاری، ۱۳۸۸، ۱۳۴).

● اهمیت نقش رهبری

همان گونه که در بخش‌های پیشین اشاره شد، بسیاری از بزرگان تاریخ فلسفه جهان دربارهٔ صنعت و رتبه‌بندی آنها بر اساس درجه «شرافت»، که به نوعی مفهوم «اهمیت» نیز در آن مستتر است، اظهار نظر کرده‌اند. در تمامی این رتبه‌بندی‌ها (تا جایی که نگارنده مراجعه کرده است)، صنعت «سیاست» در بالاترین مرتبه قرار می‌گیرد. در این باره نظر حکما اغلب معطوف به پیامبران، معلمان معنوی و راهبران و حاکمان تراز اول جامعه است. همین دیدگاه را می‌توان به سطح هر صنعت - که خود نمونه‌ای از جامعه‌ای کوچک است - تسری داد و موضوع «اهمیت نقش رهبری» را در قالب «ولایت معنوی در صناعات»، مشاهده کرد. مطابق فتوت‌نامه‌ها هر صنفی برای خود استادی معنوی متصور بود و از این طریق سلسله‌مراتب هر صنف به سلسله‌مراتبی ملکوتی نسبت داده می‌شد. به این ترتیب بزرگان و رهبران و استادان هر صنف نیز بسته به جایگاه‌شان، از شرافت این سلسله‌مراتب قدسی بهره‌مند بودند و رشد و تعالی رتبه‌های پایین‌تر به دست آنان، امری مسلم بود.

● اهمیت و جایگاه مشتری

همان‌گونه که پیش‌تر اشاره شد، اساس مدیریت کیفیت در پیشرفته‌ترین سطح آن، محوریت مشتری است. در صنعت اسلامی، غیر از اینکه هر محصول با توجه به ویژگی‌های کاربردی استفاده‌کنندگان آن طراحی و ساخته می‌شود، اصولاً به این نکته بسیار توجه شده است. این توجه، چه از جنبه حکمی عرفانی و اهمیت «خدمت به خلق»، و چه از جنبه عملی در قالب انواع توصیه‌های مرتبطی که در فتوت‌نامه‌ها وجود دارد، به چشم می‌خورد. به عنوان مثال، در «مرصادالعباد» دنیا

به «خانقاه» تشبیه شده است که در آن همه موظف به خدمت به یکدیگرند و اشاره شده است که «...اهل دنیا که عمله خانقاه جهان‌اند اگر در آن حرفت و صنعت خویش هر یک چنان نیت کند که این شغل از برای بندگان خدای می‌کنم که بدین حرفت محتاج باشند، تا قضای حاجت مسلمانی برآید و مطیعی به فراغت به حق مشغول شود» (رازی، ۱۳۸۰، ۵۳۸).

• ضرورت مشارکت

از اصلی‌ترین ارکان دستیابی به نظام جامع کیفیت، وجود روحیه مشارکت و دخالت همه اعضای صنعت در گسترش و پیاده‌سازی اصول آن است. در حکمت اسلامی بر موضوع «تعاون» و لزوم زندگی جمعی تأکید بسیار شده است؛ ضمن اینکه در اغلب موارد، در ابتدای هر فتوت‌نامه، شرایط اصلی فتوت ذکر گشته است و تعاون از جمله این شروط است (صراف، ۱۳۵۰). در واقع نداشتن روحیه همکاری با دیگر اعضای صنف سبب خروج فرد از آن گروه می‌شده است.

• اهمیت آموزش و یادگیری

در نظر حکمای اسلامی، بنا به ماهیت و غایت معنوی صناعات، آموزش آنها و آموزش ابزار مورد استفاده این صناعات نیز خود دارای نظامی با مراتب معنوی بود، که از آن در تاریخ هنر و حکمت اسلامی با نام «نظام استاد و شاگردی» یاد می‌شود. اخوان‌الصفاء معتقدند که هر انسان صنعتگر ناگزیر از داشتن استادی است که از آن صنعت یا علمش را بیاموزد. «ابن خلدون» مهارت صنعتگر را در صناعت به استعداد و ذوق معلم و توانایی او بر تعلیم نسبت می‌دهد. بنا بر این وجود استاد در هر شغل و پیشه ضروری است. در متون صنفی موجود به استاد فرمان داده شده است که صنعتگران را از ساختن محصول بد و غلط بازدارد؛ و حتی مسئولیت خطای صنعتگر در بسیاری از اوقات بر عهده استاد نهاده شده است. همچنین کسب مهارت و تخصص در صنعت پیش از اشتغال بدان امری ضروری شمرده می‌شده است و «پیش از آنکه شخص اجازه یابد که به حرفه‌ای بپیوندد، بر او واجب بود که استادی برگزیند تا اسرار آن صنعت را از او بیاموزد و در فراگرفتن آن بکوشد و خود را به رنج بیندازد» (الشیخلی، ۱۳۶۲). در فتوت‌نامه‌ها نیز شرایط زیادی برای آموزش ذکر شده است. به عنوان مثال، در مورد استاد در «فتوت‌نامه چیت‌سازان» چنین آمده است: «... هر کس را درخور حوصله‌اش کار فرماید، در کار خود تنگ‌حوصله نباشد، پسران مردمان را عزیز دارد، در فنون کار خود چست و چالاک باشد...» (صراف ۱۳۵۲، ۲۲۷). و در بخش دیگری از این رساله چنین اشاره شده است: «هر استاد چیت‌ساز که ارکان چیت‌سازی را نداند، هر چه از این کسب خورد، حرام خورده باشد. هرگز خیر نبیند و هرگز خوش‌دل نباشد و مالش برکت نکند و فردای قیامت در پیش پیران خجل و روی‌زرد باشد» (صراف ۱۳۵۲، ۲۳۱).

• لزوم مشخص بودن رویه‌ها و دستورالعمل‌های کاری

در فتوت‌نامه‌های هر صنف، همه اعمال (فرایندها) و تمامی ابزارهایی که به‌کار می‌رفت به دقت توصیف شده است. پیشه‌ور باید به این دستورالعمل‌ها آگاه می‌بود و آنها را مورد استفاده قرار می‌داد (خزایی، ۱۳۸۷). این موضوع در میان اصناف، با نام‌هایی چون «عرف» و عادت یا سنت نیز شناخته می‌شد، چرا که به مرور زمان، هر صنف بر طبق تجربه‌اش، روش‌های بهینه‌ای را برای تولید محصول نهایی‌اش می‌یافت و پس از مدتی آنها را به شکل عادت یا «دستور» یا عرف در

مرام‌نامه‌های صنفی خود، که در بیشتر مواقع همان فتوت‌نامه‌ها بودند، مکتوب و محفوظ داشته می‌شد. اهمیت این دستورالعمل به حدی بود که محتسب و دیگر مقام‌های موجود در داخل و خارج ساختار هر صنف، در مواقع ضروری به آن رجوع می‌کردند.

• اهمیت مواد اولیه

در پژوهش‌های مختلف اشاره شده است که صنعتگران قدیمی به روح ماده و اینکه هر ماده استعداد خاص خود را دارد و برای منظور خاصی مناسب‌تر است، توجه داشته‌اند. به عنوان مثال، فلزات دارای تناظرهای کوکبی بودند و در واقع سیارات عالم زیرین شناخته می‌شدند و به تبع دارای جنبه‌های «نحس» و «سعد» بوده‌اند (گون، ۱۳۶۱). و به گفته ی صاحب‌نظران، صنعتگر ایرانی از دیرباز در ماده یک عنصر پیام مینوی می‌دید. مهارت و توانایی او در به کار بردن ماده، به عنوان حامل پیام مینوی، او را به سمت نوعی معرفت‌شناسی هدایت می‌نمود که کاملاً با دیدگاه مدرن متفاوت است. در واقع، عدم توجه به این جنبه معنوی، در صنعت صرفاً مادی عصر مدرن، دیوار حایلی بین درونیات صنعتگر و معنویت پنهان در ماده پدید آورده است (بنی اردلان ۱۳۸۹).

تجلی عملی فرهنگ کیفیت در سازوکار اصناف

همان‌گونه که در بخش‌های قبلی ذکر شد، تجلی عملی مبانی حکمی و فلسفی اسلامی در زمینه صناعات را می‌توان در سازوکار اصناف اسلامی مشاهده کرد و یکی از جنبه‌های این تجلی، پایبندی اصناف به اصول کیفیت است. گذشته از آن، شرایط بازار در دوره صفوی و برخی از دوره‌های پیش از آن، مطابق با شرایط بازار رقابتی بود (اکرمی، ۱۳۷۵). این امر خود چه بسا مهم‌ترین عامل در لزوم پایبندی به مبانی کیفی و دلیلی آشکار بر اثبات این مدعاست. در واقع شهرت و اعتبار هر صنف، ناشی از ارائه محصولات مورد رضایت مشتریان و بزرگ‌ترین سرمایه صاحبان اصناف و ضامن بقای آنها در بازار شمرده می‌شد. افزون بر آن، از سوی مقامات حاکم و مراتب موجود در ساختار داخلی و خارجی هر صنف نیز پیگیری بسیار زیادی در این زمینه صورت می‌گرفت و اساساً وجود سلسله‌مراتب گسترده و دقیق در سازوکار اصناف، که بخشی از آنها در قالب جدول‌های ۱ و ۲ ارائه شدند، خود نشانه اهمیتی است که به این امر داده می‌شده. در ادامه به برخی از مصادیق جزئی‌تر در این زمینه اشاره می‌شود.

۱. همان‌گونه که پیش‌تر نیز اشاره شد، غیر از تخلق و تعهد اصناف به موازین صنفی و شرعی، وجود شرایط رقابتی در بازار سبب می‌شد که ارائه هر گونه محصول نامطلوب به بازار سبب سقوط معنوی و مادی آن صنف گردد (روحانی، ۱۳۶۶). بدین‌منظور برای حفظ حیثیت شغلی و صنفی، از ابتدا خود اعضای صنف از ورود افراد ناشی و ناوارد به صنف جلوگیری می‌کردند. به‌علاوه، بر طبق قوانین حاکم، هر فرد پس از طی کردن مراحل آموزشی لازم، باید خود را در معرض آزمایش کارشناسان آن صنعت قرار می‌داد تا میزان مهارت او در آن کار ارزیابی گردد. سپس اگر آن کارشناسان شایستگی او را تأیید می‌کردند، نزد شیخ و نقیب آن حرفه می‌رفت و او را متقاعد می‌ساخت که قادر است در آن صنعت مشغول به کار شود (اشرف، ۱۳۷۴).

۲. با اینکه مراجع تاریخی در مورد جزئیات رویه‌های جاری در میان اصناف فراوان نیست، اطلاعات ارزنده‌ای را می‌توان در این زمینه از کتبی به نام «حسبه» برداشت کرد، که در بردارندهٔ تعالیم و وظایفی است که «محتسب» به همراه دستیارش «عریف» (فردی معتمد از پیشه‌وران و

آگاه به این امور) آنها را برای اصناف واجب می‌دانسته است. این مقررات و وظایف با همکاری و دخالت خود اصناف تدوین می‌شد و محتسب در شناخت خود درباره بی‌عیب و نقص بودن کار و کمال آن و نیز روش‌هایی که پیروی از آن در هر حرفه لازم بود، آن را به کار می‌برد و متخلفان را به شدیدترین وجهی مجازات می‌کرد. از جمله وظایفی که در این کتب برای اصناف واجب شمرده می‌شدند عبارت بودند از کوشش در شناخت اسرار حرفه، محکم‌کاری در صنعت و بی‌عیب و نقص بودن مصنوعات، توجه به مصالح و منافع اعضای صنف، رسیدگی به مواد اولیه، توجه به بهداشت (الشیخلی، ۱۳۶۲). با گذشت زمان و پیشرفت در این زمینه، این امر نهادینه‌تر و کامل‌تر شد، به‌گونه‌ای که در عصر صفوی «نظام‌نامه درون‌صنفی» تدوین می‌گردید و عدم رعایت مفاد آن مؤاخذه شدید خاطیان را در پی داشت (روحانی، ۱۳۶۶).

۳. در کتب تاریخی اشاره شده است که از جمله وظایف محتسب، بررسی میزان کیفیت محصولات بود. به همین منظور او در مواقعی به آزمایش صاحبان حرف و مشاغل می‌پرداخت تا از میزان تخصص و مهارت و خبرگی آنان در صنعت ذی‌ربط و کیفیت مصنوعات‌شان آگاه گردد (اکرمی، ۱۳۷۵). همچنین در هر صنف، فرد یا افرادی که در آن صنعت بالاترین حد مهارت و اشراف را دارا بودند، با عنوان «خبیر» یا «اهل خبره» وجود داشتند که کارشان بررسی محصولات بود. این اهل خبره یا آگاهان فن و هنر نه فقط در صنعت خود بلکه در میان اصناف دیگر نیز احترام و مرجعیت فوق‌العاده‌ای برخوردار بودند (روحانی، ۱۳۶۶).

۴. در مورد کیفیت مواد اولیه نیز در کتب تاریخی اشاره شده است که اصناف به این نکته توجه بسیار نشان می‌دادند و همواره در پی آن بودند که این مواد نو و بی‌عیب و نقص باشند (الشیخلی، ۱۳۶۲). در عصر صفوی، علاوه بر این، کنترل مرغوبیت کالاهای واردشده و مواد اولیه به‌ویژه در شهرهای بزرگ، بر عهده دولت و مأموران آن بود و به‌طور کلی توزیع مواد اولیه از امور بسیار حساس مورد توجه دولت و مجریان اصناف شناخته می‌شد (روحانی، ۱۳۶۶).

سرانجام اینکه در عصر صفوی، حاکمان و شاهان وقت توجه فراوانی به هنر و صنعت داشتند و حتی شاهزادگان را برای فراگیری صنعت به کارگاه‌های دربار می‌فرستادند تا تحت نظر استادان فن آموزش ببینند. اهمیت به این موارد در زمان شاه عباس اول به بالاترین درجه رسید. آن گونه که در تاریخ آمده است، شاه عباس خود در لباس مبدل گاه در بازار به سرکشی و بررسی مرغوبیت کالاها و وضعیت صنایع مختلف می‌پرداخت (روحانی، ۱۳۶۶). نکته دیگر در دوره شاه عباس، اهمیت یافتن فوق‌العاده «مشتري‌مداری» در زمان حکومت اوست. به عنوان مثال، در این دوره با تقویت زیر ساخت‌های ارتباطی، توسعه فضاهای شهری و رونق بخشی صنعت گردشگری و - از همه مهم‌تر - اهمیت دادن به اصل مشتری‌گرایی، تقاضا برای محصولات نساجی ایران فزونی بی‌سابقه‌ای یافت. در واقع رشد ناگهانی اقتصادی در ایران، هم‌زمان با انگلیس و فرانسه رخ داد - هرچند که پس از آن دوره رو به کاهش نهاد (Minowa, 2009).

نتیجه‌گیری

۱. در محیط رقابتی کسب‌وکار امروز، نمی‌توان بدون پایبندی و اجرای اصول کیفیت، انتظار رشد و توسعه داشت.

۲. نظام‌های مدیریت کیفیت از ابتدای پیدایش، مستمراً توسعه و بهبود یافتند و اگر در آغاز تنها با اهداف مادی و بر پایه شاخص‌های کمی تدوین می‌شدند، امروزه به اثبات رسیده است

که بدون اتکا به ارزش‌های اخلاقی و بسترسازی فرهنگی، امکان دستیابی به بیشترین کارآمدی را نخواهند داشت.

۳. در تاریخ گذشته ایران، نخست آنکه هنر و صنعت دو حوزه جدا از هم نبود؛ و دوم اینکه اهل حرف و صاحبان هنرها و صنایع از مفاهیم عمیق و اندیشه‌های بلند عرفان اسلامی و حکمت الهی ایران باستان تغذیه معنوی می‌شدند و نتایج آن در تولیدات‌شان تجلی می‌یافتند. در آن ایام استادان و رؤس هر یک از اصناف، خود جوانمردانی اهل سیر و سلوک معنوی بودند و صنعتگران در محضر آنان اسرار فتوت و آیین رازآموزی را فرامی‌گرفتند. «لویی ماسینیون» در خصوص رمزآموزی اصناف حرف معتقد است «اساس دخول به هر یک از اصناف صنعتگران مسلمان در شرق از مصر تا هند، قبل از هجوم اخیر ماشینیسیم، در مدت بیش از ششصد سال بر پایه مجموعه‌ای از مراسم رمزی (سمبلیک) استوار است و آن بر فتوت تکیه دارد». هنرمندان از طریق همین ارتباط روحانی و صنفی مراحل رازآشنایی را طی می‌کردند و نظریه‌های جهان‌شناختی را که مبنای نمادپردازی هنر اسلامی است، فرامی‌گرفتند. البته همه اعضای صنف که نمی‌توانستند بر تمامی مراتب ژرف معنایی آنها وقوف داشته باشند، می‌کوشیدند تا با تکرار شیوه‌های استادان فن، به خلق آثاری مشابه دست یابند (خزایی، ۱۳۸۷).

در عصر حاضر چنین می‌نماید که این رمزآمیزی به نوعی سبب شده است که تحلیل دقیق حوزه‌های فکری اصناف فتوت و کشف چگونگی دستیابی آنها به محصولاتی با چنان کیفیت والا و خلق آن شاهکارهای هنری، امری دور از دسترس به نظر آید. از این مطلب چنین برمی‌آید که حتی در آن زمان نیز تمامی افراد از همه مفاهیم نمادین این تعالیم آگاه نبودند و با این حال توانسته‌اند آثاری در همان سطح تولید کنند. به علاوه، نقش حاکمیت و اهمیت آن در اجرای اصول کیفیت را نباید از یاد برد. همان‌گونه که اشاره شد، درخشان‌ترین دوره صنایع دستی، و یکی از شکوفاترین دوره‌های اقتصادی ایران، در عصر صفوی رقم خورد.

به اختصار می‌توان چنین گفت که حتی اگر در شرایط امروز کسب‌وکار، دسترسی به سرچشمه‌های عرفانی، مبانی حکمی، تعالیم معنوی و رازآموزی به شکل پیشین وجود ندارد و یا اهمیت و جایگاه‌شان را در زندگی انسان‌ها از دست داده‌اند، ولی تأثیرات و نتایج عملی این آموزه‌ها، از جمله رویه‌ها و سازوکاری که از طریق ساختار داخلی و خارجی اصناف تداول می‌یافت، نه تنها فرایندی تکرارشدنی است بلکه با پیشرفت‌های کنونی به راحتی قابل گسترش نیز هست. چه بسا همین امر، یعنی اهتمام به پیاده‌سازی اصول کیفیت در کامل‌ترین شکل آن، سبب احیای مبانی اخلاقی و ارزش‌های از دست رفته یا رنگ‌باخته نیز می‌شود. این ارتباط دوسویه را از پژوهش‌هایی که در زمینه صنعت سنتی انجام شده‌اند و از بررسی دیدگاه‌های صاحب‌نظران این عرصه نیز می‌توان استنباط کرد. به عنوان مثال، گنون در بخشی از فصل «پیشه‌های قدیم و صنعت جدید» از کتاب «سیطره کمیت و علائم آخرالزمان»، پس از شرح بنیان و اساس معنوی و الهی «پیشه» در معنای سنتی آن، چنین اشاره می‌کند: «به مدد نکات اخیر، می‌توان این نکته را نیز دریافت که چگونه رازآموزی که «بنیاد» پیشه برشمرده می‌شود- در عین حال در اجرای این پیشه در جهت معکوس اثر خواهد گذاشت. درحقیقت پس از آنکه کسی امکانات خود را که فعالیت شغلی او تنها جلوه خارجی آن است- کاملاً تحقق بخشید و بدین نحو درباره مبدأ این فعالیت به شناخت واقعی رسید، آنچه را که نخست پیامد کاملاً «غریزی» طبع او بود، آگاهانه انجام خواهد داد». وی همچنین می‌افزاید که شناخت مبتنی بر رازآموزی از پیشه ناشی می‌شود، و در عوض

پیشه نیز عرصه کاربرد آن شناخت خواهد بود و بدین ترتیب، بین شخص و پیشه‌اش و نیز میان عالم دورن و برون وحدت ایجاد خواهد شد و این همان چیزی است که سبب خلق «شاهکار هنری» می‌شود (گنون، ۱۳۶۱).

در نهایت می‌توان ادعا کرد ارزش پایبندی به اصول کیفیت و پیاده‌سازی آنها بر مبنای روش‌ها و رویه‌های منطقی علم مدیریت در صنعت امروز، کمتر از ارزش سلوک معنوی اصناف فتوت نیست، به‌ویژه هنگامی که هر دو با هدف گام برداشتن در مسیر سعادت بشر تحقق می‌یابند.

پی‌نوشت‌ها

۱. Quality Management

۲. Development Gap

۳. Small and Medium Size Enterprises: اغلب کارگاه‌های تولیدی و خدماتی با تعداد کارکنان کمتر از ۱۰ نفر (و در مواردی تا کمتر از ۵۰ نفر) به عنوان شاخص تعریف صنایع کوچک و متوسط در نظر گرفته می‌شود.

۴. American Society for Quality (ASQ)

۵. Guild

۶. William Edwards Deming: پروفیسور امریکایی (۱۹۰۰-۱۹۹۳).

۷. Total Quality Management (TQM)

۸. «ذی‌نفعان» فراتر از مشتریان سازمان‌اند و این واژه به همه عناصر در محیط داخلی و خارجی سازمان اشاره دارد و به همین دلیل غیر از مشتریان، مواردی چون دولت، محیط زیست، کارکنان خود سازمان و نظایر اینها را نیز در برمی‌گیرد.

۹. Consumerism

۱۰. ن.ک. «معنای صنعت در حکمت اسلامی»، «هندسه خیال و زیبایی»، «صناعت و طرح مبانی نظری آن به اتکای آرای این سینا»

۱۱. Artificer

۱۲. «فتوت‌نامه سلطانی»، مقدمه محمدجعفر محجوب. ص ۸۸.

۱۳. ن.ک. «اصناف در عصر عباسی»، «آیین جوانمردان و طریقت معماران»، «جایگاه اصناف فتوت در هنر ایران»، و «چهارده رساله درباب فتوت و اصناف».

۱۴. ن.ک. «اصناف در عصر عباسی» و «نظام حقوقی و اخلاقی اصناف».

فهرست منابع

- اسکندری، مجتبی (۱۳۸۳)، «بررسی وضعیت صنایع کوچک و متوسط در ایران و نقش آنها در اشتغال و تورم»، فصلنامه مدیریت فردا، سال دوم: شماره ۷ و ۸.
- اشرف، احمد (۱۳۷۴)، «نظام صنفی و جامعه مدنی»، ایران نامه، سال چهاردهم: شماره ۵۳.
- افشاری، مهران و مدائنی، مهدی (۱۳۸۱)، «چهارده رساله درباب فتوت و اصناف»، با مقدمه و تصحیح، تهران: چشمه.
- اکرمی، ابوالفضل (۱۳۷۵)، «بازار در تمدن اسلامی»، فصلنامه پژوهشی دانشگاه امام صادق (ع)، سال اول: شماره سوم.
- الشیخی، صباح ابراهیم (۱۳۶۲)، «اصناف در عصر عباسی»، ترجمه هادی عالم زاده، تهران: مرکز نشر دانشگاهی.
- باستانی، علیرضا و محمدی، مرتضی (۱۳۸۵)، «نهادهای سیاستهای توسعه و بهبود کارکرد اصناف، بررسی وضعیت ایران و کشورهای منتخب»، تهران: وزارت بازرگانی، دفتر مطالعات اقتصادی.
- بلخاری، حسن (۱۳۸۸)، «هندسه خیال و زیبایی، پژوهشی در آرای اخوان الصفا درباره حکمت هنر و زیبایی، تهران: فرهنگستان هنر».
- بنی اردلان، اسماعیل (۱۳۸۹)، «معرفت شناسی آثار صناعی، تهران: سوره مهر».
- پازوکی، شهرام (۱۳۸۴)، «حکمت هنر و زیبایی در اسلام»، تهران: فرهنگستان هنر».
- پازوکی، شهرام (۱۳۸۸)، «معنای صنعت در حکمت اسلامی، شرح و تحلیل رساله صناعیه».

- میرفندرسکی»، مقالات حکمی هنری، گردهمایی مکتب اصفهان، تهران: فرهنگستان هنر.
- توماس، هنری (۱۳۶۲)، *بزرگان فلسفه*، ترجمه فریدون بدره ای، تهران: کیهان.
 - خزایی، محمد (۱۳۸۷)، «*حایگاه اصناف فتوت در هنر ایران*»، کتاب ماه هنر، شماره ۱۲۱.
 - داداشی، ایرج (۱۳۸۳)، «*حسبجوی مبنای فراتاریخی هنر اسلامی*»، خیال (فصلنامه فرهنگستان هنر)، شماره ۱۰.
 - داداشی، ایرج (۱۳۸۸)، «*صناعت و طرح مبنای نظری آن به اتکاء آراء ابن سینا*»، جاویدان خرد (فصلنامه تخصصی حکمت و فلسفه)، سال هفتم: شماره اول، تهران: موسسه پژوهشی حکمت و فلسفه ایران.
 - رازی، شیخ نجم الدین (۱۳۸۰)، *مرصاد العباد، به اهتمام محمدمین ریاحی*، تهران: انتشارات علمی و فرهنگی.
 - روحانی، سیدکاظم (۱۳۶۶)، «*نظام حقوقی و اخلاقی اصناف*»، کیهان اندیشه، شماره ۱۵.
 - سیوری، راجر (۱۳۷۲)، *ایران عصر صفوی*، ترجمه کامبیز عزیزی، تهران: مرکز
 - صراف، مرتضی (۱۳۵۰)، «*جوانمردان*»، ارمغان، دوره چهارم: شماره ۶.
 - صراف، مرتضی (۱۳۵۲)، *رسائل جوانمردان (مشمتمل بر هفت فتوت نامه)*، تصحیحات و مقدمه، تهران: موسسه فرانسوی پژوهش های علمی در ایران.
 - فلور، ویلم (۱۳۸۱)، *نقاشی و نقاشان دوره قاجار*، ترجمه یعقوب آژند، تهران: ایل شاهسون بغدادی.
 - فندرسکی، میرابوالقاسم، ۱۳۱۷، رساله صناعیه، به تصحیح علی اکبر شهابی، مشهد: فرهنگ خراسان.
 - گنون، رنه (۱۳۶۱)، *سیطره کمیت و علایم آخرالزمان*، ترجمه علیمحمد کاروان، تهران: مرکز نشر دانشگاهی.
 - ندیمی، هادی (۱۳۷۴)، «*آئین جوانمردان و طریقت معماران*»، مجموعه مقالات کنگره تاریخ معماری و شهرسازی ارگ بم، تهران: انتشارات میراث فرهنگی.
 - واعظ کاشفی سبزواری، مولانا حسین (۱۳۵۰)، *فتوت نامه سلطانی*، مقدمه و تصحیح محمدجعفر محجوب، تهران: بنیاد فرهنگ ایران.
- Borrer, Connie M(2009), *The Certified Quality Engineer Handbook*, 3rd Edition, Milwaukee: American Society for Quality Press.
- Minowa, Yuko (2009), "State Promotion of Consumerism in Safavid Iran: Shah Abbas I and Royal Silk Textiles", *Journal of Historical Research in Marketing*, Volume: 1.